

ПРАВИЛА

реализации и порядок возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок в Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры «Российский национальный музей музыки»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила реализации и возврата билетов (далее - Правила) в Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры «Российский национальный музей музыки» (далее – Музей музыки) разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

1.2. Правила доводятся до сведения посетителей Музея музыки путем их размещения на официальном сайте Музея музыки, а также могут быть предоставлены посетителю по его просьбе.

2. Термины и определения

Платежная карта – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством РФ и договором с банком-эмитентом.

Зрелищные мероприятия – проводимые Музеем музыки театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций.

Посетители – граждане, прибывшие в Музей музыки по входным билетам, абонементам либо приглашениям, экскурсионным путевкам, а также иные аккредитованные лица, участвующие в проведении массовых культурно-зрелищных мероприятий Музея музыки.

Входной билет - документ, оформленный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения Музея музыки.

Экскурсионная путевка – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения экскурсионных услуг Музея музыки.

Абонемент – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения утвержденного количества мероприятий на определенных льготных условиях Музея музыки

Возврат – возврат денежных средств, оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил.

Кассы Музея музыки – кассы для продажи входных билетов, абонементов, экскурсионных путевок.

Приобретая билет, абонемент, экскурсионную путевку на любой вид услуг, предоставляемый Музеем, посетитель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать.

3. Правила реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок

3.1. Приобретая билет, абонемент, экскурсионную путевку на зрелищные мероприятия Музея музыки, посетитель подтверждает факт заключения договора

возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем - Музеем музыки, а также выражает согласие с данными Правилами.

3.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета, абонеента, экскурсионной путевки и чека на приобретение услуги.

3.3. Билет, абонемент, экскурсионная путевка содержит:

наименование и вид услуг;

дату и время предоставления услуг;

стоимость услуг;

место оказания услуг;

иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

3.4. Посетитель может приобрести билеты на зрелищные мероприятия Музея музыки следующим образом:

3.4.1. В кассах Музея музыки,

3.4.2. Посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на официальном сайте Музея музыки <https://music-museum.ru/>;

3.4.3. На официальных сайтах партнеров-агентств Музея музыки указанных на официальном сайте <https://music-museum.ru/>

3.5. При приобретении билетов у иных лиц, а также в сети Интернет (у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов Музея), в случае возникновения каких-либо негативных последствий Музей музыки какой-либо ответственности не несет.

3.6. Льготы при посещении Музея музыки предоставляются при приобретении билетов в кассах Музея музыки и при обязательном предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

На информационных носителях в кассах Музея музыки размещен перечень лиц, имеющих право на посещение постоянной экспозиции Музея:

- по льготному входному билету (оплата стоимости билета со скидкой);

- по бесплатному входному билету;

- по бесплатному или льготному входному билету только в определенные дни.

3.7. Цены и льготы на посещение выставок могут отличаться от цен и льгот на посещение постоянной экспозиции Музея.

3.8 Цены на услуги, предоставляемые Музеем музыки утверждены приказом и размещены на официальном сайте Музея музыки.

4. Порядок возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок

4.1. В случае отмены, замены либо переноса, проводимого Музеем музыки зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе, возмещается полная стоимость билета в установленном порядке Музея музыки. Возврат билетов, приобретенных у партнеров-агентств осуществляют агентства согласно правилам, указанным на их сайтах.

4.2. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем музыки зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской

Федерации, возврат билета посетителю осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

4.3. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем музыки зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 4.3 настоящих Правил, посетитель имеет право при возврате билета, абонеента или экскурсионной путевки:

- **не позднее чем за 10 (десять) дней** до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно **100%** цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

- **менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней** до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно **50%** цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

- **менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня** до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно **30%** цены билета, абонеента или экскурсионной путевки.

4.4. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем музыки зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 4.3 настоящих Правил, **менее чем за 3 (три) дня** до дня проведения зрелищного мероприятия, **Музей музыки вправе не возвращать посетителю стоимость билета, абонеента или экскурсионной путевки.**

4.5. Для абонеентов на проводимые Музеем музыки зрелищные мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонеентом зрелищного мероприятия.

4.6. Билеты, абонеенты и экскурсионные путевки, приобретенные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонеентов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки) к возврату не принимаются.

4.7. Приобретенные в кассах Музея музыки билеты, абонеенты и экскурсионные путевки подлежат возврату в кассы в оригинальном виде без поврежденного контроля либо приобретенные у уполномоченного представителя Музея музыки, с которым у Музея музыки заключен договор реализации билетов. Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте <https://music-museum.ru/> осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка.

Возврат электронных билетов, осуществляют агентства-партнеры, на сайте которых были приобретены билеты.

4.8. Возврат билетов производится на основании заявления при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет). Возврат денежных средств за билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата.

4.9. К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты, чек. Заявление принимается только от лица, приобретавшего билет (владельца платежной карты) либо от другого лица, уполномоченного надлежащим образом.

4.10. Заполненное заявление посетитель передает в кассу Музея музыки. Менеджер принимает и подписывает заявление от посетителя и осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты билета.

4.11. Возврат билетов можно осуществить в следующих кассах Музея музыки:

Музей музыки (г. Москва, ул. Фадеева, д. 4);

Музей П.И. Чайковского в Москве (г. Москва, Кудринская пл., д. 46/54, стр. 1,2);

Мемориальная усадьба Ф.И. Шаляпина (г. Москва, Новинский б-р, д. 25-27, стр.5);

Музей С.С. Прокофьева (г. Москва, Камергерский пер., д. 6);

Музей-квартира А.Б. Гольденвейзера (г. Москва, ул. Тверская, д. 17, кв. 109-110);

Музей-квартира Н.С. Голованова (г. Москва, Брюсов пер., д. 7, пом. 10).

4.12. Неиспользованный билет не дает права посещения Музея музыки в другое время и в другие дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Музеем музыки и при наличии возможности изменяется дата проведения экскурсии.

4.13. Музей имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их на справочно-информационных носителях в вестибюле Музея музыки и на официальном сайте Музея музыки <https://music-museum.ru/>.